

Eine Analyse der Anrufgründe als Ansatz für eine bedarfsgerechte Planung in der Grundversorgung

# Telefontriage und medizinische Beratung via Telefon – integrale Bestandteile der Grundversorgung?

Andrea Vincenzo Braga<sup>a</sup>,  
David Hutter<sup>b</sup>

a Dr. med., MBA, Chirurgie FMH; Group Chief Medical Officer Allianz Global Assistance, Paris; vormals Chefarzt und Mitglied der Geschäftsleitung des Telemedizin-Unternehmens Medi24

b Dr. David Hutter, Facharzt Innere Medizin FMH, Mitglied des Medical-Teams Medi24

## Hintergrund

In naher Zukunft drohen unserer Grundversorgung Schwierigkeiten. Fach- und Laienpresse erheben schon lange den Finger als Warnung, das Volk hat eine Initiative zur verbesserten Attraktivität des Berufes «Hausarzt» gestartet. Der Lebensrhythmus, die Anforderungen an die zeitliche Verfügbarkeit der medizinischen Dienstleistungen und technischen Hilfsmittel haben sich verändert. Unser Grundversorgungssystem hat sich noch nicht der 24-Stunden-Gesellschaft angepasst. Die bestehenden und künftigen Ressourcen und Strukturen entsprechen nicht den aktuellen Bedürfnissen. Um den künftigen Bedarf zu objektivieren, wurden die eingehenden Anrufe untersucht (besonders die Anrufgründe). Ziel dieser Bedarfsanalyse ist es, einen Beitrag an eine optimierte Planung und einen schonenden Ressourceneinsatz bei bestmöglicher Qualität in der medizinischen Grundversorgung in unserem Land zu leisten.

## Was am meisten plagt

Zugang zur telemedizinischen Praxis von Medi24 haben mehr als zwei Millionen Personen aus allen Regionen der Schweiz. Sämtliche Anrufe ins Beratungszentrum werden nach der International Classification of Primary Care-2 (ICPC-2) codiert. Vom 1. März 2009 bis zum 28. Februar 2010 wurde bei 138 166 Anfragen der Grund für den Anruf (reason for encounter RFE) genau erfasst. Zwei Drittel der Anfragen (65,8%) betrafen die vier Bereiche: Bewegungsapparat (20,4%), Atemwege (16,1%), Verdauungstrakt (15,7%) und Haut (13,6%). Ein Sechstel aller Anrufe (17%) betraf die vier meistgenannten Symptome: Fieber (5,8%), Husten (5,2%), Hals- und Rachenbeschwerden (3,0%) sowie Bauchschmerzen (3,0%).

Bei der letzten Gesundheitsbefragung in der Schweiz (2007) [1] wurde die Prävalenz starker körperlicher Beschwerden untersucht. Ein Drittel der Wohnbevölkerung mit einem Alter von mehr als 15 Jahren (33,3%) litt an einer der folgenden Beschwerden: Rückenschmerzen (10,0%), Schlafstörungen (8,3%), Kopf- und Gesichtsschmerzen (7,6%) sowie Schwäche und Müdigkeit (7,4%).

Eine Hausarztpraxis in Aarburg [2] zeigt für den Zeitraum von August bis Oktober 2007 folgende Ver-

## Triage et conseil par téléphone sont-ils parties intégrantes de la médecine de premier recours?

Les conseils délivrés par le cabinet de télémedecine Medi24 sont codés selon la CISP-2. Fièvre, toux, maux de gorge et d'estomac sont les symptômes les plus fréquents. Deux tiers (65,8%) des conseils délivrés concernent les quatre domaines «appareil locomoteur» (20,4%), «voies respiratoires» (16,1%), «système digestif» (15,7%) et «peau» (13,6%). Trois quarts des habitants ont accès à des centres de télémedecine, et ils sont nombreux à faire usage de cette possibilité. Les douleurs de ce groupe de la population peuvent être saisies en détail, ce qui permet de compléter la documentation relative à la médecine ambulatoire avec des données issues de la période précédant la visite chez le médecin de famille ou aux urgences. Ainsi, on est en mesure de mieux connaître l'état de santé de la population et de simplifier la planification dans le secteur de la santé. Améliorer la sécurité des patients en recensant de manière précoce les symptômes précurseurs, économiser les ressources dans le secteur de la santé au moyen du triage par téléphone et développer les compétences des patients en matière de santé – tels sont les avantages que procure la télémedecine à la médecine de premier recours.

teilung: Drei Viertel (73%) von 3757 Konsultationen betrafen die fünf Bereiche: Kreislauf (33%), Bewegungsapparat (22%), Endokrinologie, Metabolismus und Ernährung (11%) sowie Psyche (7%).

In der Schweiz haben im Mai 2009 neun Hausärzte mit der Codierung nach ICPC-2 begonnen. Seit

Korrespondenz:  
Dr. med.  
Andrea Vincenzo Braga  
c/o Medi24  
Bolligenstrasse 54  
CH-3006 Bern  
info@medi24.ch

Ende April 2011 sind es 56 Hausärzte, die zusammen 87 876 Patienten und 435 751 Konsultationen erfasst haben, und der Einsatz von ICPC-2 bei weiteren Grundversorgern ist vorgesehen. Das Projekt FIRE (Family Medicine ICPC-Research using Electronic Medical Record) [3] wird die nächsten Daten aus der Grundversorgung liefern.

Die genannten Untersuchungen zeigen verschiedene Bilder. Bei der Gesundheitsbefragung dürften die chronischen Leiden der Bevölkerung, in der Hausarztpraxis die behandelbaren Krankheiten und bei der medizinischen Beratung via Telefon die zum Zeitpunkt des Anrufes aktuellen Probleme besonders zu Buche schlagen. Die Gesundheitsbefragung erfasst auch Menschen mit Leiden, die sich nicht bei Ärzten und medizinischen Einrichtungen melden. Und die medizinische Beratung via Telefon erfasst auch Menschen mit Leiden und Problemen, die sich selber helfen wollen und sich nach einer fachkundigen Beratung auch selber helfen können. Die Daten aus der Gesundheitsbefragung und der medizinischen Beratung via Telefon werden in Zukunft die Daten aus der Hausarztpraxis sinnvoll ergänzen.

#### Das Telefon in der Grundversorgung

Wer zum Arzt will, ruft vorher an. Am Praxistelefon werden vor allem Termine vermittelt. Medizinische Beratungen via Telefon werden von den Hausärzten kaum angeboten. Dem wachsenden Bedürfnis der Bevölkerung nach medizinischer Beratung am Telefon wird mit telemedizinischen Konsultationszentren entsprochen.

Der weitaus grösste Anteil der Anrufe betrifft Störungen der Gesundheit, die in der Regel eindeutig zu erfassen sind, einen gutartigen Verlauf haben und zu einer vollständigen Genesung führen, sowie allgemeine Fragen zu medizinischen Themen. 62,1% der Fälle werden telemedizinisch abschliessend behandelt, 32,2% dem Hausarzt zur Beurteilung und Behandlung während der regulären Sprechstunde zugeführt, 7,3% dem Hausarzt-Notfalldienst und 0,5% werden direkt einer Notfallstation zugewiesen.

10 Hausärzte des Qualitätszirkels Argonet haben während 1 bis 3 Wochen ihr Praxistelefon untersucht [4] und dabei insgesamt 1340 Anrufe registriert. 15,7% der Anrufer erhielten einen Termin am gleichen Tag, 16,0% wurden von medizinischen Praxisassistentinnen MPA abschliessend beraten, 5% davon nach Rücksprache mit dem Arzt, und bei 3,7% war dadurch eine Konsultation nicht mehr notwendig. Auch am Beispiel Dänemark [5] lässt sich das Potential der telefonischen Beratung in der Grundversorgung deutlich aufzeigen. Die Hausärzte im Notfalldienst beraten bis 40% der Anrufe abschliessend am Telefon ohne Realkonsultation.

Mit dem «Blick durch das Telefon» erfassen die medizinischen Fachberaterinnen und Fachberater wichtige Symptome bereits zum Zeitpunkt der ersten Meldung, oft kurz nach dem Auftreten und meist



Die meisten Anrufer bei Telemedizinanbietern haben Beschwerden, die eindeutig zu erfassen sind, einen gutartigen Verlauf haben und zu einer vollständigen Genesung führen.

Stunden vor dem nächsten freien Termin beim Hausarzt. Durch die Telefontriage können der Zugang zur Überwachung und der Weg zur Diagnose entscheidend verkürzt werden.

#### Am Puls der Beschwerden der Bevölkerung

Die Positionierung in der Versorgungskette und die rege Nutzung des medizinischen Angebots des telemedizinischen Konsultationszentrums ermöglichen eine Erfassung der Gesundheitsstörungen der Bevölkerung vor der Schwelle zur Hausarztpraxis. Der Einsatz der ICPC-2 in der telemedizinischen Praxis erlaubt, das Beschwerdebild der Bevölkerung zu Hause jederzeit detailliert aufzunehmen. So wird deutlich sichtbar, was auf die Grundversorgung zukommt. Die Kombination der Daten von Medi24 mit den Daten aus den Hausarztpraxen wird eine flächendeckende Erfassung der gesundheitsrelevanten Beschwerden und Symptome der Bevölkerung ermöglichen. Die Daten aus der telemedizinischen Praxis, ergänzt mit den Daten aus den Hausarztpraxen, leisten einen wesentlichen Beitrag zur bedarfsgerechten Planung im Gesundheitswesen.

#### Bald grosse Versorgungslücke?

Das Schweizerische Gesundheitsobservatorium sieht eine erhebliche Versorgungslücke [6] auf uns zukommen. Im Jahr 2030 könnten bis zu 30% der prognostizierten Konsultationen nicht mehr abgedeckt werden.

Mit symptomorientierter Telefontriage und durch Förderung der Gesundheitskompetenz der Bevölkerung hilft die telemedizinische Praxis, unnötige Konsultationen zu vermeiden und die nötigen zeitgerecht an die richtige Stelle zu weisen. Telemedizinische Angebote können so entscheidend zur Schonung der Ressourcen im Gesundheitswesen beitragen.

#### Literatur

- 1 Bundesamt für Statistik. Eidg. Departement des Innern EDI. Gesundheitsbefragung 2007.
- 2 Bhend H. ICPC-2 – First Steps. PrimaryCare. 2008;8(6):108–11.
- 3 www.icpc.ch
- 4 Ackle P et al; Telefontriage durch Krankenkassen – eine Sparmassnahme? Schweiz Ärztezeitung. 2009;90(49):1938–9.
- 5 Zürcher, Metzger K. Positive Eindrücke vom dänischen Gesundheitssystem. Schweiz Ärztezeitung. 2007;88(3):106–8.
- 6 Schweizerisches Gesundheitsobservatorium Medienmitteilung Nr. 0350-0806-40. Der Ärztemangel könnte bis 2030 die ambulante medizinische Versorgung in der Schweiz gefährden.